Prot. N.

MODULO RECLAMI

Il/La sottoscritto/a									
Nato/a a		Prov.		Il		Codice Fiscale			
Residente in		CAP		Prov.					
Via									
in qualità di (Rappresentante Legale, proprietario, locatario, etc..) (se persona giuridica)									
Ragione Sociale							**ATECO**		
Con sede in		Via				CAP		Prov.	
P.I.									
Telefono *				***E-mail***					

In relazione al contratto di fornitura di ENERGIA ELETTRICA									
POD *		Matricola		kW		Tensione			
Ubicato a		Via				CAP		Prov.	
Distributore locale									

In relazione al contratto di fornitura di GAS NATURALE						
PDR *		Matricola				
Ubicato a		Via		CAP		Prov.
Distributore locale						

Invio reclamo relativo a (barrare la casella con la voce di interesse):

Contratti	Recesso	
	Volture e Subentri	
	Modifiche contrattuali	
	Altro	
Morosità e sospensione	Morosità	
	Sospensione e riattivazioni	
	CMOR (Corrispettivo Morosità pregesse)	
	Altro	
Mercati	Presunti contratti non richiesti	
	Cambio fornitore	
	Condizini economiche nuovi contratti	
	Doppia fatturazione	
	Altro	
Fatturazione	Autolettura in data	
	Ricalcoli	
	Consumi stimati errati	
	Periodicità e fattura di chiusura	
	Pagamenti e rimborsi	
	Altro	
Misura	Cambio misuratore	
	Verifica e ricostruzioni	
	Mancate letture	
	Altro	
Connessioni, lavoro e qualità tecnica	Preventivi/Attivazioni/Lavori (tempi e costi)	
	Continuità	
	Valori di tensione/pressione	
	Sicurezza	
	Altro	
Bonus Sociale	Validazioni	
	Cessazioni	
	Erogazioni	
	Altro	
Qualità Commerciale	Servizio Clienti (call center, sportelli, altri servizi)	
	Indennizzi	
	Altro	
Altro		

Segnalo quanto segue (descrivere cosa è accaduto e il motivo del reclamo)

E' la prima vola che ci scrive per questo reclamo? ☐ NO ☐ SI con comunicazione del

Da compilare se il reclamo viene presentato da persona delegata/incaricata dal cliente:

Cognome e Nome			
Codice Fiscale			
Indirizzo			
Telefono		E-mail	

Allegare la copia del documeto d'identità valido del Cliente

Data e Luogo

Firma x
(firma per esteso e leggibile)

Allegati

L'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas ha definito il "RECLAMO" come "ogni comunicazione scritta con la quale l'utente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con le sue aspettative, in merito ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente ed utente". Le modalità e le procedure di reclamo sono regolate dalla delibera AEEG 229/01 per il servizio gas, e dalla delibera AEEG 164/08 per il servizio elettrico.

INFORMATIVA AI SENSI DEL D.Lgs. 196/03 – Codice in materia di protezione dei dati personali".

Titolare del trattamento dei dati personali è UMBRIA ENERGY SPA, con sede legale in Via Giordano Bruno, 7 - 05100 Terni. L'informativa completa è disponibile sul sito umbriaenergy.it

Il Dichiarante x
(firma per esteso e leggibile)

Titolare del trattamento dei dati personali è UMBRIA ENERGY SPA, con sede legale in Via Giordano Bruno, 7 - 05100 Terni. L'informativa completa è disponibile sul sito umbriaenergy.it

Il Dichiarante x
(firma per esteso e leggibile)

Data e Luogo

Perché il suo reclamo è importante	Il reclamo dei nostri clienti è importante per noi, perché ci aiuta a individuare gli aspetti critici del nostro servizio e dove intervenire per migliorare ancora.
Soluzioni in linea	Prima di utilizzare il Modulo Reclami, la preghiamo di parlare con un nostro consulente al Numero Verde e descrivere il motivo del Suo reclamo: più spesso di quanto si immagini, i problemi segnalati trovano soluzione immediata. Si rivolga comunque al Numero Verde 800.060.010 se ha dubbi o domande sulla compilazione del modulo e se desidera informazioni sull'argomento del Suo reclamo. Il Numero Verde oltre che sopra indicato si trova sulla bolletta e sulla corrispondenza.
Un modulo reclami per i nostri clienti	Se non è soddisfatto del nostro servizio o desidera segnalare inconvenienti che riguardano la Sua fornitura di gas o di energia elettrica, può utilizzare questo Modulo Reclami. Per favore compili il modulo scrivendo negli appositi spazi i dati che Le vengono richiesti: potremo in tal modo individuare subito la causa del Suo reclamo e risponderLe più rapidamente.
Come e dove presentarlo	Può rispedire o consegnare il Modulo Reclami all'indirizzo di Umbria Energy Spa che trova sulla bolletta. Può inviarlo anche via internet all'indirizzo info@umbriaenergy.it, oppure tramite fax al numero 0744/391583.
Come averlo	Qualora Le servissero altre copie del Modulo Reclami, La informiamo che è possibile ritirarlo presso gli sportelli aziendali.
Come e quando rispondiamo	Le risponderemo entro 40 giorni dal giorno in cui abbiamo ricevuto il reclamo.